

MODULE G 80 périodes (10 jours)

Vente, service et tourisme

Compétence

Le chef d'établissement est capable d'organiser et de surveiller le secteur du service. Il établit la liste des boissons proposées et organise les processus de vente en gastronomie. Il tient compte pour cela des attentes de la clientèle et de la protection de la jeunesse. Il est capable :

| | Périodes | Objectifs – compétences acquises | Taxonomie |
|---|-----------|--|------------|
| Connaissances du service (bases) | 40 | d'évoquer les aspects essentiels des connaissances du service (organisation du service, formes de service, règles du service) et d'appliquer ces connaissances théoriques | 1,2 |
| | | de nommer les principales installations dans le domaine du service pour un établissement simple | 1 |
| | | de citer le matériel et les ustensiles les plus employés dans le service et d'en indiquer l'utilisation/le maniement et les règles pour l'entretien et le nettoyage | 1 |
| | | de nommer les systèmes de contrôle actuels, les formes de paiement et les possibilités de décomptes, ainsi que les points à observer en particulier | 1 |
| Le tourisme: offre, demande, tendances et opportunités | 12 | de connaître les particularités du tourisme en Suisse | 1 |
| | | d'expliquer les tendances prévues dans le tourisme suisse pour les prochaines années et leurs répercussions sur la branche (tourisme, hôtellerie et restauration) | 1 |
| | | de citer les différentes régions touristiques suisses puis vaudoises et d'expliquer les différentes problématiques ou opportunités de ces différentes régions | 1 |
| | | d'expliquer l'importance des tests conjoncturels et de savoir remplir un formulaire d'enquête | 1 |
| | | de citer les principaux médias à utiliser pour la promotion d'offres touristiques | 2 |
| Comportement envers le client | 8 | de juger le comportement du personnel de service ainsi que son effet sur le client | 3 |
| | | d'expliquer l'importance d'une prise de réservation correcte ainsi que celle de l'accueil du client et de l'attribution de la table | 1 |
| | | de montrer pourquoi un comportement correct dans le service est primordial pour le bien-être du client | 1 |
| | | d'appliquer au mieux les méthodes de traitement des réclamations selon la situation | 2 |
| | | de montrer les moyens de favoriser une vente active | 1 |
| Connaissances des boissons et vinification | 20 | de citer les plus importants groupes de boissons alcoolisées et non-alcoolisées vendues dans l'hôtellerie et la restauration | 1 |
| | | d'expliquer le débit de boissons, la préparation, les règles d'hygiène et le service des plus importantes boissons alcoolisées et non-alcoolisées | 1 |
| | | de nommer les principes fondamentaux concernant l'achat, l'exploitation de la cave, la vente et la recommandation de vins | 1 |
| | | d'établir une carte de boissons et de vins pour un petit établissement, de justifier l'offre des boissons, de calculer les prix selon le marché et d'effectuer la déclaration obligatoire correctement | 2 |

Supports de cours

Fournis par GastroVaud

Examen

Module G – examen écrit – durée de l'examen : 3 h 00
examen oral – durée de l'examen : 30 min.